



Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Febriani Dwi Syahputri¹ Najamudin²

Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Aceh Barat
febrianiidwisyahputrifebri1684@gmail.com najamudin@utu.ac.id

Received : Sept 7, 2022; Accepted : Oct 10, 2022
DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10475

Abstract

This article aims to determine the effectiveness of public services before and during the covid-19 pandemic at the South Aceh Regency Population and Civil Registration Office, where the effectiveness of services before the pandemic was much better than the effectiveness of services during the pandemic. This research uses a qualitative method with a case study approach, how to collect data through interviews and data collection from related agencies. The results of what the researchers obtained were that the effectiveness of public services at the Population and Civil Disability Service Office was still not fully effective due to the addition of new requirements during the COVID-19 pandemic.

Key Words : Effectiveness, Public Service, Covid-19

Abstrak

Penelitian Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas pelayanan publik sebelum dan selama pandemi covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan jauh perbedaannya, dimana efektivitas pelayanan sebelum pandemi jauh lebih baik dibandingkan efektivitas pelayanan dimasa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, cara mengumpulkan data melalui wawancara dan pengambilan data di instansi terkait. Hasil dari yang peneliti dapatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut masih belum sepenuhnya efektif karena adanya penambahan persyaratan baru selama adanya pandemi covid-19.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Covid-19

Pendahuluan

Penelitian ini tentang Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Sesudah Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Pendidikan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Efektivitas, sebagaimana didefinisikan oleh Effendy adalah pembagian prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam sumber daya dan waktu yang ditentukan, dengan biaya yang ditentukan, dan dengan jumlah personel yang diperlukan. Menurut Makmur (Sawir, 2020:127) aspek dan ciri efektivitas ialah yaitu: "Ketepatan penentuan waktu, Ketepatan perhitungan biaya, Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan, Ketepatan dalam menentukan pilihan, Ketepatan berpikir, Ketepatan dalam menentukan tujuan, Ketepatan sasaran".

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah (Rokhman:2012). Pelayanan Publik Mengutip Akh Muhafik (2010:24), pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap sebuah organisasi, berdasarkan prinsip dasar dan prosedur yang sudah ditentukan. UU/No. 25/2009 yang mengatur tentang standar pelayanan adalah sebagai berikut:

Bagian dari standar layanan yang berkaitan dengan bagaimana layanan itu disediakan (misalnya, waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan, berapa biayanya, dan jenis produk apa yang disertakan). Landasan hukum, infrastruktur, kapasitas pelaksanaan, pemantauan, jumlah pelaksana, jaminan

pelayanan, jaminan keselamatan dan keamanan pelayanan, dan evaluasi kinerja pelaksana merupakan semua aspek standar pelayanan yang penting dalam proses manajemen pelayanan.

Komitmen pemerintah terhadap layanan dasar seperti pengendalian populasi adalah salah satu contoh bagaimana pemerintah terus melayani masyarakat. Pelayanan dalam bidang pengelolaan kependudukan antara lain meliputi: pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, dan penerapan hasil pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Wahono, 2018:74).

Jika warga dapat memperoleh apa yang mereka perlukan dengan cepat dan mudah melalui proses yang efisien yang memenuhi harapan mereka, maka pemerintah melakukan tugasnya secara efektif. Kemampuan pemerintah untuk meningkatkan disiplin pegawai sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik sebelum masa pandemi sangat mudah sistem pelayanannya yang tidak berbelit-belit yang mengakibatkan lebih efektif pelayanan publik sebelum masa pandemi, namun pelayanan di masa pandemi covid-19 amat mempersulit bagi masyarakat terutama guna mengurus kartu tanda penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, dan Akta Perceraian yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Aceh Selatan.

Selama masa pandemi covid-19 pelayanan publik banyak peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah terhadap berjalannya proses pelayanan baik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil maupun di kantor-kantor lainnya. Persyaratan tambahan wajib bagi yang melayani serta menerima pelayanan (masyarakat) harus memiliki

Sertifikasi vaksin, peraturan wajib lainnya yang harus dipenuhi ialah memakai masker dan menjaga jarak dalam proses pelayanan publik. Dengan persyaratan yang ditetapkan sepanjang masa pandemi covid-19 membuat masyarakat kesulitan dalam menerima pelayanan publik. Menurut (Rahmawati et al., 2021) Virus corona Covid-19 yang baru-baru ini diidentifikasi menyebabkan kondisi menular yang dapat berakibat fatal bagi beberapa orang yang tertular. Menurut (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021) Standar pelayanan yang dilaksanakan dengan bagus dan sesuai dengan surat edaran dari pemerintah daerah tentang covid-19, penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan dengan dua teknik ialah secara daring, mengirimkan berkas-berkas yang diperlukan dalam sistem pelayanan, pelayanan juga dilakukan secara offline dengan mematuhi himbauan covid-19 yaitu dengan cara memakai masker dan jaga jarak.

Kemudian dengan adanya penambahan persyaratan dalam kepengurusan data kependudukan yang ditentukan oleh pemerintah pusat saat ini menjadi keluhan bagi masyarakat karena susah mendapat pelayanan karena masih banyak yang tidak patuh dengan prokes, dan masih banyak dijumpai masyarakat yang tidak melakukan vaksinasi sehingga saat mengurus data kependudukan menjadi salah satu kendala seharusnya dapat dilayani dan diproses dengan baik tetapi tidak karena berkas yang diberikan kepetugas tidak memenuhi persyaratan. (Putranto & Anwar, 2021) Pelayanan publik terancam oleh situasi pandemi COVID-19 yang mencengangkan karena pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih banyak kekurangan di beberapa bidang, sehingga terkadang kualitasnya kurang baik dan

tidak sesuai dengan norma dan harapan masyarakat.

Di sisi lain, peneraparan salah satu syarat dalam kepengurusan data kependudukan harus mempunyai sertifikat vaksin ini adalah memudahkan pemerintah pada usaha pencegahan penularan covid-19 tetapi dengan adanya peraturan yang telah ditetapkan pemerintah membuat masyarakat merasa dipersulit dalam mendapatkan pelayanan, tidak hanya itu banyak juga terjadi perdebatan antara petugas pelayanan dengan masyarakat saat memberikan pelayanan karena sebagian masyarakat tidak mau mengikuti aturan persyaratan yang telah ditetapkan pemerintah. Sehingga, sesuai dengan perihal itu alhasil peneliti berminat guna menganalisa bagaimana efektivitas pelayanan publik sepanjang pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

Tinjauan Pustaka

Untuk mengukur efektivitas pelayanan publik sebelum dan selama pandemi covid-19 Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan guna memberikan jasa dalam masa pandemi COVID-19, peneliti mengimplementasikan menurut (Negeri & Kreatif, 2016) Adapun indikator yang dipakai guna mengukur kualitas pelayanan ada lima jenis pokok menurut Parasuraman, etall dalam "Tjiptono 2002:70" meliputi: a) Bangunan, mesin, orang, dan koneksi semuanya dihitung sebagai bukti langsung. b) Kemampuan untuk secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi tepat waktu dan seperti yang dijanjikan adalah apa yang kami maksudkan ketika berbicara tentang kehandalan. c) Kesiediaan anggota staf untuk terjun dan membantu pelayanan masyarakat. d) Jaminan non-

pelanggaran, akurasi, kelengkapan, dan tidak adanya risiko atau ketidakpastian. e) Empati merupakan kemampuan Aparatur dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Dengan adanya indikator tersebut dapat memberikan pola ukur dalam kualitas pelayanan

Metode

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif agar penulis dapat menjelaskan secara terstruktur tentang peristiwa dan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang mana data diambil secara langsung tanpa perantara seperti observasi dan wawancara (Creswell, 2019), Narasumber dari penelitian ini adalah: Aparatur dan seluruh staf di Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Aceh selatan, Masyarakat Kabupaten Aceh Selatan. Sedangkan meliputi data dokumentasi dari instansi terkait dari berbagai literatur yang mendukung, buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Publik. Data yang telah didapatkan kemudian dianalisis dengan cara penyajian data dan pemilihan data.

Hasil dan Pembahasan

Kabupaten Aceh Selatan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Aceh. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas meletakkan dasar bagi struktur pemerintahan di daerah saat ini, yang pada gilirannya didasarkan pada PP/No. 41/2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Ada 18 kecamatan di Aceh

Selatan dan 260 pemukiman di dalam kabupaten, yang menggunakan kode pos 23711–23774.

Efektivitas organisasi diukur dengan kemampuannya untuk mencapai misinya dan memenuhi kebutuhan audiens targetnya (Emis et al., 2020). Robbins mendefinisikan organisasi sebagai unit sosial yang dikoordinasikan secara aktif dalam upayanya guna menggapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya (Switly et al., 2018). Selain itu, efisiensi organisasi dapat diukur dengan melihat seberapa baik ia menggunakan sumber dayanya untuk mencapai tujuannya sebagai sistem sosial (Erdian & Hariani, 2017). Hal ini sangat penting bagi suatu organisasi untuk dapat secara efektif melaksanakan tugas dan kewajibannya serta mencapai tujuan dan sasarannya. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu memperhatikan metode atau langkah yang tepat untuk mencapai kinerja organisasi, mengingat tantangan yang pasti akan mereka hadapi. Kepuasan pelanggan dengan pemberian layanan publik organisasi merupakan indikator efisiensi yang baik. Karena siapa pun yang menerima layanan publik dapat menyimpulkan bahwa layanan itu ada untuk kepentingan mereka. Konsekuensinya, tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan suatu pelayanan.

Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Untuk mengukur efektivitas pelayanan publik sebelum dan selama pandemi covid-19 Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan guna memberikan jasa dalam masa pandemi COVID-19, peneliti mengimplementasikan menurut (Negeri & Kreatif, 2016) Adapun indikator yang

dipakai guna mengukur kualitas pelayanan ada lima jenis pokok menurut Parasuraman, etall dalam "Tjiptono 2002:70" meliputi: a) Bangunan, mesin, orang, dan koneksi semuanya dihitung sebagai bukti langsung. b) Kemampuan untuk secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi tepat waktu dan seperti yang dijanjikan adalah apa yang kami maksudkan ketika berbicara tentang kehandalan. c) Kesediaan anggota staf untuk terjun dan membantu pelayanan masyarakat. d) Jaminan non-pelanggaran, akurasi, kelengkapan, dan tidak adanya risiko atau ketidakpastian. e) Empati merupakan kemampuan Aparatur dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Dengan adanya indikator tersebut dapat memberikan pola ukur dalam kualitas pelayanan, diantaranya :

Bukti langsung (*tangibles*)

Berbeda dengan aset tidak berwujud, yang berwujud dapat dilihat, disentuh, dan dialami oleh pelanggan atau anggota masyarakat. Bukti langsung atau bukti fisik seperti bangunan itu sendiri, mesin dan teknologi yang digunakan, dan penglihatan pekerja. Tangible merupakan aspek yang paling penting sebagai ukuran terhadap pelayanan dalam segala hal yang terdapat di kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan.

Menurut Ida Mustakin 34 tahun (petugas pelayanan kartu keluarga) menyampaikan kalau "sarana di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan telah sangat baik nampak dari gedung dan ruangan dalam proses pelayanan kependudukan, dan prasarana fasilitas-fasilitas kantor seperti komputer, printer, AC dan lain sebagainya sudah terpenuhi. Meri 26 tahun (petugas operator KTP) mengatakan

bahwa "mengenai fasilitas sarana dan prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan saat ini sudah lengkap baik dari transportasi seperti Bus KTP, mobil dinas, motor dinas, kemudian mengenai fasilitas kantor memiliki komputer, wifi, dan lain sebagainya. Hal yang serupa pula dikemukakan oleh Hasnidar 21 tahun (masyarakat) menyampaikan kalau "fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan saat ini sudah sangat baik".

Fasilitas fisik di kantor Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan tidak jauh berbeda dimasa sebelum pandemi covid-19 dengan masa pandemi saat ini, yang membedakannya dari fasilitas fisik ialah dengan adanya alat pengukur suhu tubuh serta adanya tempat pencuci tangan setiap sudut kantor untuk menghindari penyebaran covid-19.

Kehandalan (*realibility*)

Kehandalan mengacu pada sejauh mana suatu barang diharapkan untuk terus berfungsi sebagaimana dimaksud selama mungkin dalam kondisi penggunaan yang ditentukan. Kehandalan adalah sering juga disebut kemampuan memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau masyarakat dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Menurut Hendra 33 tahun (petugas pelayanan akta kematian dan akta kelahiran mengatakan bahwa "kehandalan Aparatur di Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan sangat baik, karena setiap bidang petugas selalu aktif dalam melayani masyarakat". Menurut yang disampaikan oleh Arif Hidayat 30 tahun (teknisi dan jaringan) mengatakan

kalau “di Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP, setiap petugas pelayanan wajib melayani masyarakat dengan ramah, jika timbul permasalahan dalam perlengkapan berkas masyarakat, petugas pelayanan mencari jalan keluarnya agar masyarakat bisa terlayani dengan baik. Ida Mustakin juga mengatakan bahwa “kemampuan Aparatur dalam melayani masyarakat sudah baik dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang prosedur dan perlengkapan berkas yang harus dilampirkan dalam mengurus administrasi kependudukan”.

Sebelum pandemi covid-19 pelayanan yang dilaksanakan oleh Aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan, dimasa pandemi covid-19 efektivitas pelayanan sangat terbengkalai dengan adanya peraturan wajib melampirkan fotovopy sertifikat vaksin dan jaga jarak mengakibatkan terganggunya efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiviness merupakan reaksi pegawai guna menunjang masyarakat dan menyerahkan jasa yang sigap baik dalam melayani masyarakat ataupun membantu masyarakat. Menurut Ida Mustakin 34 tahun (petugas pelayanan kartu keluarga) mengatakan bahwa “ketanggapan Aparatur dalam melayani masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan selalu memprioritaskan masyarakat, jika ada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan langsung dilayani dan dibantu segala proses administrasinya”. Hal yang sama juga disampaikan Salmawati 23 tahun

(masyarakat) mengatakan bahwa “daya tanggap dari Apartur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan sangat bagus dimana setiap masyarakat segera diberi pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat proses administrasi berlangsung”. Pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Aceh Selatan selalu waspada dalam menyikapi masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan seperti pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Administrasi Kependudukan lainnya di masa pandemi saat ini

Jaminan (*asurance*)

Jaminan dan kepastian yaitu Komunikasi, kepercayaan, keamanan, keahlian, dan kebaikan hanyalah sebagian kecil dari sekian banyak cara yang dilakukan oleh para staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat setempat. Menurut Zainul Akhbar 30 tahun (masyarakat) mengatakan bahwa “masyarakat mempercayai seluruh dokumen atau berkas-berkas kependudukan akan dirahasiakan di Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan serta hubungan Apartur dengan masyarakat sangat baik terutama dalam memberikan pelayanan untuk mengakses seluruh administrasi kependudukan”. Hal yang berbeda di sampaikan oleh Mardiah 45 tahun (masyarakat) mengatakan bahwa “sering terjadi prokontra atau selisih paham dalam kelengkapan berkas antara masyarakat dengan Aparatur yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan dan jaminan keamanan, kerahasiaan berkas-berkas dalam mengurus administrasi kependudukan”. Petugas Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan punya alasan untuk mewaspadai orang yang dilayaninya karena diduga terkait dengan penyebaran virus COVID-19. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan telah merespon dengan langkah-langkah dalam upaya menghentikan penyebaran virus Covid-19.

Empati (*emphaty*)

Empati yaitu keterampilan membentuk koneksi yang bermakna dengan pengguna, memberikan perawatan individual, dan menghargai komunitas yang lebih luas pada umumnya. Menurut Agung 39 tahun (tekmi dan jaringan) mengatakan bahwa “kualitas sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat serta memprioritaskan kebutuhan pelayanan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat”.

Aktivitas jasa tidak berjalan dengan sebaiknya jika komunikasi dengan masyarakat atau penerima layanan dibatasi, maka akan terkendala pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Perhatian pegawai kepada masyarakat yang dilayani sedikit menurun dikarenakan takut akan tertularnya virus covid-19. Dibandingkan sebelum masa pandemi dan sebelum adanya virus covid-19 efektivitas pelanan pegawai kepada masyarakat sangatlah baik dan komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sangatlah erat dimana tidaka ada keraguan atertularnya covid-19 seperti yang dirasakan saat ini.

Namun, masalah ini tidak hanya terjadi selama pandemi COVID-19; itu sering terjadi. Namun, orang yang mencetak e-KTP tidak punya pilihan selain menunggu, dan waktu tunggu yang

tepat tidak diketahui, karena kerumitan layanan. Ini bukan sesuatu yang bisa ditangani hanya oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Akibatnya, layanan pencetakan e-KTP yang biasanya memakan waktu 1 (jam) tertunda dan memakan waktu lebih lama karena kendala tersebut.

Hambatan yang sering terjadi sehingga sekarang ini pada memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, yaitu terkendala jaringan, karena seluruh data yang dientry menggunakan jaringan pusat, sehingga apabila jaringan pusat tidak baik maka seluruh pelayanan tidak dapat diselesaikan dan waktu perbaikan jaringan sampai sekarang pihak kantor tidak bisa memastikan yang dapat memastikan hanya pihak pemerintahan pusat.

Faktor Penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Selama Covid-19 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Disiplin Pegawai

Bagi Moenir, peluang sukses terbaik sebuah organisasi terletak pada disiplin sumber daya manusianya jika ingin beroperasi secara efisien dan mencapai tujuannya (Pangarso & Susanti 2016). Produktivitas karyawan akan turun jika pekerja tidak disiplin. Selama wabah Covid-19, terjadi penurunan disiplin pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Orang-orang yang bekerja untuk sebuah perusahaan sangat penting bagi keberhasilan operasinya dan realisasi tujuannya. Disiplin di tempat kerja mengacu pada praktik memperlakukan pekerja secara adil dan mengharapkan mereka untuk berperilaku sesuai dengan

norma dan kebijakan yang ditetapkan. Ketika seorang pegawai memiliki pemahaman yang kuat tentang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugasnya, maka pekerjaan itu akan selesai lebih cepat; ketika seorang pegawai tidak memiliki pemahaman tentang waktu maka pekerjaan itu akan selesai dengan waktu lebih lama.

Selama masa pandemi COVID-19, pegawai menunjukkan kedisiplinan dalam bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Dia mendasarkan ini pada informasi yang diperoleh dari wawancara dengan kepala Pelayanan dan Pendaftaran :

“Saat ini kinerja pegawai dibidang pelayanan tidak optimal karena saat masa pandemi covid-19 para pegawai tidak mengikuti aturan jam masuk kantor. Ketika masyarakat yang datang pagi pasti akan menunggu hingga loket pelayanan buka. Kebanyakan petugas datang diatas jam 8 sedangkan ketentuan jam yang telah ditetapkan masuk kantor jam 08-00, pegawai boleh masuk lebih lambat dan pulang lebih awal dari ketentuan aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada teguran dari atasan karena atasan memaklumi kondisi saat ini”. (Wawancara Drs. Iwan Masdi)

Data wawancara menunjukkan profesionalisme Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan terpuak akibat merebaknya wabah Covid-19. Pekerja cenderung tidak disiplin karena tidak datang tepat waktu selama pandemi COVID-19. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan akan mengalami penurunan kualitas pelayanan sebagai akibat dari penurunan produktivitas yang disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja pegawainya.

Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Karena kurangnya kerjasama yang baik antara pihak-pihak terkait masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan belum cukup mensosialisasikan pelayanannya kepada masyarakat setempat. Akibatnya, banyak warga, terutama para lansia, yang masih awam dan tidak mengetahui manfaat kemajuan teknologi saat ini, dapat kita lihat bahwa pentingnya sosialisasi kepada masyarakat guna untuk mempermudah masyarakat mendapat informasi penting.

Kurangnya Pemahaman Masyarakat Akan Kemajuan Teknologi

Kerjasama antara penyedia layanan dan mereka yang mereka layani sangat penting untuk keberhasilan penyampaian layanan kepada publik. Kemajuan teknologi dalam proses pelayanan, seperti pengenalan layanan online, sangat dibutuhkan di masa pandemi COVID-19 saat ini. Sehingga masyarakat dianjurkan harus mampu memahami setidaknya sedikit tentang teknologi agar semua informasi yang disampaikan tidak tertinggal, dengan demikian instansi yang dituju harus mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat.

Sarana Prasarana

Setiap aspek masyarakat telah terkena dampak perubahan kondisi lingkungan pandemi COVID-19. Untuk membantu memutus mata rantai Covid-19, pemerintah menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk kembali beraktivitas seperti biasa di rumah, yaitu melanjutkan jadwal sekolah, bekerja, dan menjalankan ibadah seperti biasa dengan tetap mengikuti program kesehatan 3M (pakai masker, cuci tangan tangan, dan jaga jarak). Dengan banyak nya perubahan

selama covid-19 Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan mewajibkan ketika masyarakat ingin diberikan pelayanan dengan cepat maka harus melengkapi persyaratan diantara membawa fotocopy vaksin ketika masyarakat tidak membawa maka petugas tidak akan memproses. Dalam hal sarana dan prasarana yang tidak hanya itu namun sampai saat ini yang sering terjadi adalah gangguan jaringan yang terkadang tidak tau sampai kapan batas waktunya, serta kekurangan persediaan blangko dan tinta pencetak e-KTP yang sering terjadi namun pihak kantor juga tidak bisa mengatasi dan hanya menunggu perbaikan jaringan, pendistribusian blangko dan tinta pencetak dari pusat.

Namun, masalah ini tidak hanya terjadi selama pandemi COVID-19; itu sering terjadi. Namun, orang yang mencetak e-KTP tidak punya pilihan selain menunggu, dan waktu tunggu yang tepat tidak diketahui, karena kerumitan layanan. Ini bukan sesuatu yang bisa ditangani hanya oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Akibatnya, layanan pencetakan e-KTP yang biasanya memakan waktu 1 (jam) tertunda dan memakan waktu lebih lama karena kendala tersebut.

Hambatan yang sering terjadi sehingga sekarang ini pada memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, yaitu terkendala jaringan, karena seluruh data yang dientry menggunakan jaringan pusat, sehingga apabila jaringan pusat tidak baik maka seluruh pelayanan tidak dapat diselesaikan dan waktu perbaikan jaringan sampai sekarang pihak kantor tidak bisa memastikan yang dapat memastikan hanya pihak pemerintahan pusat.

Kesimpulan

Adapun temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik sebelum pandemi jauh perbedaannya dimasa pandemi saat ini. Pelayanan sebelum masa pandemi jauh lebih baik, dimana karyawan bisa berhubungan langsung dengan masyarakat dan dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang baik tanpa harus takut tertularnya virus covid-19. Efektivitas pelayanan masa pandemi covid-19 saat ini mengakibatkan terganggunya proses pelayanan administrasi penduduk kepada masyarakat di karenakan adanya protokol kesehatan yang harus dijalankan dalam penambahan peraturan baru dalam proses pelayanan kepada masyarakat untuk menghindari virus covid-19 sehingga efektivitas pelayanan masih kurang efektif.

Daftar Pustaka

- Tjiptono. (2000). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- L. G. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Covid-, P. (2022). *Efektioitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa*. 15(2), 235–251.
- Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124.

- <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Farjela, I., Hakim, L., & Aditya, I. (2022). Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19: Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(7), 146–157. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6557118>
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Idayanti, S. N., Lestariyowidodo, S., Pujilestari, I., Idayanti, S. N., Lestariyowidodo, S., & Pelayanan, E. (2021). *Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rsud Soreang*. 15(3), 307–310.
- Informasi, S., Kependudukan, A., Di, S., Pandemi, M., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Universitas, H., Surabaya, N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Universitas, H., & Surabaya, N. (n.d.). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI 19 DI KECAMATAN JATIROGO KABUPATEN TUBAN* Suci Megawati. 1373–1386.
- Negara, J. A., Simpelin, G., Masa, D. I., Studi, P. C.-, Hanipah, M., Aryani, L., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2022). *Sawala EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab . Sukabumi)*
- Sawala Dalam menindaklanjuti penerapan e-government , Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri membuat progr.* 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Negeri, P., & Kreatif, M. (2016). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN Pembangunan nasional yang dilaksanakan dewasa ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 . Dengan demikian jelas bahwa tujuan pelaksanaan.* 6(1), 77–82.
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). Tinjauan Empiris Motivasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi: Sebuah Studi Pada Aparatur Sipil Negara Di Bandung. *Progress Conference*, 4(1), 424–431.
- Rahmawati, Lintang, Ati, N. U., & Suyeno. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 1. Jurnal Respon Publik*, 15(9), 14–21. <file:///C:/Users/62822/Downloads/12411-34376-1-PB.pdf>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan

- sipil Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Sains, J. K. (2022). *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu The Effectiveness of Population Administration Services at Population and Civil Registration Agency of Palu City*. 03, 479–491.
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Selatan, K. M., & Kimbal, M. L. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).